

INFORME PQR AÑO 2020



1. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Concepto	Total	Tiempo Promedio de Respuesta (Días)	Número de Traslados	Solicitudes en las que se negó el acceso a la información
Petición	35	1,7	0	0
Queja	3	12	0	0
Reclamo	45	3,5	0	0
Solicitud	126	2,5	3	0
Felicitación	2	1	0	0
Total PQR	209	3,3	3	0

Durante el año 2020, la entidad recibió un total de 209 PQR, las cuales se reparten en 35 Peticiones, 45 Reclamos, 126 Solicitudes y 3 Quejas, siendo el principal medio de radicación el espacio de PQR habilitado en nuestra página Web.

Al evaluar al detalle las causas de las peticiones, reclamos y solicitudes, en su mayoría se encuentran relacionadas con el requerimiento, ampliación o modificación de algún trámite del registro público realizado ante esta Cámara de Comercio, resaltando que los Reclamos generados por las correcciones solicitadas por los clientes o usuarios de los certificados o trámites realizados, representan el 0,2% del total de trámites radicados ante esta cámara de comercio (18.211).

2. SOLICITUD DE COPIAS

Concepto	Total	Tiempo Promedio de Respuesta (Días)	Número de Traslados	Solicitudes en las que se negó el acceso a la información
Registro Mercantil	287	1	0	0
Registro Único Proponentes	3	1	0	0
Total PQR	290	1	0	0

En cuanto a la solicitud de copias de la información del registro público, durante el año 2020 la entidad atendió un total de 290 solicitudes de copias, de las cuales el 99% hacen referencia al registro mercantil y el 1% restante al Registro Único Proponentes.

3. SOLICITUD DE BASES DE DATOS

Concepto	Total	Tiempo Promedio de Respuesta (Días)	Número de Traslados	Solicitudes en las que se negó el acceso a la información
Solicitud Base de Datos	149	2	0	0

Finalmente, en el año 2020 la entidad recibió un total de 149 solicitudes de compra de bases de datos, solicitudes que se resolvían en promedio de 2 días hábiles.